IMMOBILIEN
Die Familie Paffrath verkauft ihr Haus an der Kö. Seite C3

DÜSSELDORFER STADTPOST

RHEINISCHE POST

LOKALE WIRTSCHAFT
Die RheinGalaxie ist nun offiziell getauft. Seite C4

Warten auf den Pass frustriert Bürger

Wer einen neuen Ausweis beantragen oder sich ummelden will, braucht in Düsseldorf starke Nerven. Viele Bürger kritisieren die Terminvergabe. Bis eine neue Software die Situation verbessert, kann es aber noch dauern.

VON JÖRG JANSSEN

DÜSSELDORF Der Druck auf die Stadt, die Terminvergabe bei bürgernahen Dienstleistungen zu verbessern, bleibt hoch. Besonders beim Thema Pässe und Ausweise sorgt die oft vergebliche Suche nach einem Termin bei den Bürgern für Frust. Für eine Verbesserung könnte die neue Software Tevis sorgen, die bereits im Straßenverkehrsamt eingesetzt wird. Doch wann genau das Programm auch in den anderen Bereichen des Bürgerservices eingeführt wird, ist offen.

Zum einen benötigt die Erprobungsphase im Straßenverkehrsamt noch Zeit. Für Verzögerungen sorgen zudem Lieferengpässe bei Geräten, mit denen die im neuen Programm genutzten QR-Codes gelesen werden. Mithilfe dieser Codes werden Bürger, die zuvor einen Termin gebucht haben, vor Ort an die Service-Mitarbeiter der Stadt weitergeleitet. „Bislang ist erst eine Handvoll dieser Scanner im Einsatz, wir warten auf weitere“, sagt Harald Wehle, Leiter des Amtes für Einwohnerwesen und Bürgerservice. „Bis Ende des Jahres“ sei mit der Einführung der Tevis-Software auch in den Bürgerbüros zu rechnen.

Bis dahin kann Anja Giersiepen nicht auf ihren Reisepass warten. Im Juni reist die Düsseltalerin, die bei einer asiatischen Firma arbeitet, erstmals seit Ausbruch der Pandemie wieder dienstlich ins Stammland ihres Unternehmens. „Verzweifelt versuche ich einen Termin für die Verlängerung des Reisepasses online oder per Telefon zu beantragen, aber es gelingt mir einfach nicht“, sagt die 58-Jährige.

Häufig sitzen Bürger Tage oder Wochen vor der Terminvergabe-Seite der Stadt. Die Betroffenen kritisieren das Buchungssystem und fordern unter anderem, Termine weiter im Voraus buchen zu können. RP-FOTO: ANDREAS BRETZ

Eine Erfahrung, die zahlreiche Bürger teilen, wie dieser Redaktion übermittelte Erfahrungsberichte zeigen. „Die Online-Terminvergabe in Düsseldorf erinnert mich eher an eine Nicht-Vergabe. Hat man nur an bestimmten Tagen Zeit und kann nicht ans andere Ende der Stadt pendeln, ähnelt die Suche einem Glücksspiel“, sagt Thomas M., der im Düsseldorfer Norden lebt. Dreieinhalb Wochen brauchte M., bis er endlich seinen neuen Pass in den Händen hielt. „Das bisherige Programm ist nicht an den Bürgern orientiert“, sagt M. und kritisiert, dass im Gegensatz zu anderen Kommunen in Düsseldorf – je nach Standort – Termine nur sechs bis 15 Tage im Voraus gebucht werden können.

„Ich laufe immer wieder vor eine unsichtbare Wand und bin wütend“, sagt Giersiepen, die im Marketing arbeitet. Bereits vor einem Jahr hatte sie versucht, ihren Reisepass zu verlängern. Schon damals ohne Erfolg. Doch weil sie in der Pandemie nicht reisen musste, legte sie den Pass wieder in die Schublade. „Aber nun ist es anders, ohne dieses Dokument kann ich im Juni nicht reisen“, sagt sie. Besonders nervenaufreibend: Über die automatisierte telefonische Hotline, unter der man neben dem Dienstleistungszentrum am Hauptbahnhof zehn weitere Bürgerbüros erreichen kann, erhält sie immer die gleiche Antwort von der Computerstimme: „Leider kann ich Ihnen im Bürgerbüro am Standort XY keinen Terminen anbieten.“

Ein Selbstversuch dieser Redaktion am Donnerstag führte zum gleichen Ergebnis. Und wer es zeitgleich über das Online-Portal versucht, macht dieselbe Erfahrung. Denn beide Systeme greifen auf das gleiche Angebot zurück. Wehle kennt die Probleme. Vor allem rund um Ostern und dann wieder vor den Sommerferien gebe es einen wellenartigen Anstieg der Nachfrage. „Wir können aber wegen solcher Stoßphasen nicht die Zahl der Bürgerbüros oder der dort eingesetzten Mitarbeiter beliebig erhöhen“, sagt er. Sein Tipp: „An jedem Morgen werden um 6.30 Uhr neue sowie frei gewordene Termine eingestellt. Hier sind die Chancen am besten.“ Dass Termine um diese Zeit aufploppen, weiß Anja Giersiepen. Häufiger saß sie in den vergangenen zehn Tagen um kurz vor halb sieben vor dem Bildschirm. „Doch bis ich mich zurechtgefunden und alles eingegeben hatte, waren die Termine nicht mehr greifbar“, sagt sie. Dabei wäre die Düsseltalerin räumlich vollkommen flexibel. „Das System hat mich weich gekocht. Inzwischen würde ich auch nach Benrath oder Garath fahren.“

Die Marketing-Expertin findet diese Abläufe für eine moderne Stadt wie Düsseldorf irritierend. „Ich habe einen komplett durchgetakteten Job und kann nicht Dutzende Male am Tag auf die Terminseite der Stadt klicken“, sagt sie.

Meinung Schreiben Sie uns Ihre Erfahrungen mit dem Terminservice an: duesseldorf@rheinische-post.de

INFO

Noch kein direkter Zugang ins Bürgerbüro

Pandemie-Modus Wer lieber persönlich in einem Bürgerbüro sein Termin-Glück versuchen will, muss sich noch gedulden. Bislang erhalten nur Bürger Zutritt, die bereits einen Termin buchen konnten. Laut Amtsleiter Harald Wehle wird eine Publikumsöffnung zurzeit intensiv geprüft.

KOMMENTAR

Bürgerservice geht eigentlich anders

nicole.lange@rheinische-post.de

Man muss nur flexibel sein, dann kann man auch in unserer Stadt einen Reisepass beantragen. Es muss einem nur möglich sein, auch mal mitten am Vormittag einen wenige Tage vorher gebuchten Termin wahrzunehmen und dafür von Rath oder Bilk nach Eller oder Holthausen zu fahren – dann ist es kein Thema. Aber ehrlich: Bürgerservice geht anders.

Die Stadt hofft auf die neue Software Tevis, die noch in der Erprobung ist – und betont, dass es zu Stoßzeiten (etwa in den Monaten vor den Ferien) eben etwas schwieriger sei. Allerdings sind Beschwerden derzeit ganzjährig zu hören. Ist es wirklich nicht möglich, auch Zeitfenster freizugeben, in denen Bürger ohne Termin drankommen können? Oder die Suchmaske der Stadt-Seite so einzurichten, dass man einzelne Bürgerbüros vorwählen kann? So wie es jetzt läuft, kann von Service allenfalls die Rede sein, wenn man endlich einen Termin hat. Freundlich und kompetent sind die Leute vor Ort dann nämlich nach unserer Erfahrung durchaus.

NICOLE LANGE

Anzeige

Boffi
Boffl Studio Düsseldorf
Rosenschild GmbH
Plange Mühle 1 40221 Düsseldorf
t +49 211 3033919
www.boffistudio-duesseldorf.com

Japan-Tag mit Feuerwerk findet nach Corona-Pause wieder statt

DÜSSELDORF (kess) Nach zwei Jahren coronabedingter Pause findet der Japan-Tag in diesem Jahr wieder statt. Wie Düsseldorf Tourismus am Freitag mitteilte, wurde der bislang fragliche Termin am 21. Mai jetzt festgezurrt. Der Japan-Tag gehört zu den beliebtesten Kulturfesten in NRW und zieht mit seinem Flair, vielen Aktionen und großem Feuerwerk am Rhein regelmäßig Hunderttausende Besucher an.

Jetzt soll das Fest wieder in altbekannter Form stattfinden. In der Mitteilung heißt es, dass Gäste aus dem In- und Ausland an der Rheinuferpromenade ein vielfältiges Angebot aus Musik, Tanz, Sport und Kulinarik sowie zahlreiche Informations- und Mitmachzelte erwartet. Zudem gibt es drei Bühnen, auf denen die traditionelle Kultur Japans ebenso wie moderne Pop-Kultur und typische Sportarten des Landes vorgestellt werden. Am Abend wird der Japan-Tag mit einem Feuerwerk beschlossen. In diesem Jahr soll es unter dem Motto „Miteinander für Frieden und Freundschaft“ stehen und in 25 Minuten fünf verschiedene Szenen zeigen.

Entlang der Promenade werden Ausstellungs- und Verkaufsstände rund um die japanische Kultur aufgebaut. Dazu gibt es unter anderem Vorführungen japanischer Kampfkunst, einen Karaoke-Wettbewerb und eine Cosplay-Modenschau. Veranstalter des Japan-Tages sind das Land NRW, die Stadt und die Japanische Gemeinde.

Das Feuerwerk ist der Höhepunkt des Japan-Tags (hier 2019). RP-FOTO: ABR

Das Kulturfest findet zum 19. Mal statt, offiziell eröffnet wird es um 12.30 Uhr auf der Hauptbühne am Burgplatz. Dazu sprechen der japanische Generalkonsul in Düsseldorf, Kiminori Iwama, Oberbürgermeister Stephan Keller (CDU), NRW-Wirtschaftsminister Andreas Pinkwart (FDP) und der Präsident des Japanischen Clubs, Manabu Miyamoto, Grußworte und schlagen danach symbolisch ein Sake-Fass an.

Am Mittwoch, 25. Mai, findet zudem auch der „Wirtschaftstag Japan“ im Hotel Kö59 statt. Düsseldorf und Japan sind seit Langem auch wirtschaftlich eng verbunden, die hiesige Japanische Diaspora ist die drittgrößte Europas.

Zentrum für Hochwasserschutz im Hafen?

Oberbürgermeister Stephan Keller hält die Idee für gut, ist beim Standort aber zurückhaltend.

VON UWE-JENS RUHNAU

DÜSSELDORF Die Folgen der Überschwemmungskatastrophe sind in Düsseldorf meist weitgehend, im Ahrtal aber noch lange nicht bewältigt. Wie kann man solchen Ereignissen besser vorbeugen, wie sie besser bekämpfen? Die Düsseldorfer Projektschmiede, die schon bei vielen Themen von der Oper bis zum Plattbodenschiff Vorschläge gemacht hat, bringt dafür ein Nationales Kompetenzzentrum für Hochwasserschutz in Düsseldorf ins Gespräch. „Diese neue, europa- und deutschlandweit bisher nicht existierende Einrichtung wäre die richtige Antwort auf die Hochwasserkatastrophen“, sagt Hagen Lippe-Weißenfeld, geschäftsführender Gesellschafter der Projektschmiede.

Oberbürgermeister Stephan Keller (CDU) reagiert positiv auf den Vorschlag, weist aber darauf hin, dass es erst einmal einen Träger für ein solches Vorhaben benötige. „Wenn Bund oder Land ein solches Zentrum einrichten wollen, wäre Düsseldorf dafür sicher ein adäquater Standort“, sagt Keller. Lippe-Weißenfeld weist auf NRW als bevölkerungsreichstes Bundesland hin, dessen Hauptstadt Düsseldorf am längsten Fluss der Republik gelegen sei. Er hält den Medienhafen für einen guten Standort eines Hochwasserschutzzentrums, Keller zeigt sich hier aber zurückhaltend. Das infrage kommende Entwicklungsgebiet Kesselstraße sei städtebaulich hochattraktiv und sehr begehrt. Dort gehe es um eine Gesamtbetrachtung, es würden keine Grundstücke mehr einzeln herausgegeben.

Hagen Lippe-Weißenfeld plädiert für das Hochwasserzentrum. FOTO: RUELKE

Der Vorstoß der Projektschmiede passt in die Zeit. Noch unter Ministerpräsident Armin Laschet wurde im August der Bericht „Unwetterereignisse – Strategien für Nordrhein-Westfalen zur Vorbeugung, Vorbereitung, Koordinierung, Nachbereitung und zur verbesserten Resilienz“ in Auftrag gegeben. Er wurde gerade den Abgeordneten zur Verfügung gestellt. Sie müssen nun die richtigen Schlussfolgerungen daraus ziehen. Autor des Berichts ist Albrecht Broemme, einst Chef der Berliner Feuerwehr und Präsident des THW. Er warnt wohl nicht umsonst vor „Hochwasser-Demenz“, womit er das Erlahmen des Willens zu Verbesserungen einige Monate nach der Katastrophe meint.

Broemme hat viele Schwachstellen ausfindig gemacht und schlägt ein Landesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenvorsorge vor. Es würde zahlreiche Aufgaben wie Planung, Schulungen sowie Management besonderer Schadenslagen bündeln. Die Kommunikation auf und zwischen Kreis-, Stadt- und Landesebene müsse ebenso verbessert werden wie die Information der Bevölkerung. Da sieht sich die Projektschmiede bestätigt. Sie will ebenso Kompetenzen zusammenführen und hat positive Rückmeldungen erhalten. So will das Institut für Wasserbau und Wasserwirtschaft der RWTH Aachen dort einen Satelliten einrichten, das Kölner Hochwasser-Kompetenzzentrum erwägt einen Umzug in das Zentrum.

Panasonic
heating & cooling solutions

Das Heizsystem der Zukunft:
Luft/Wasser-Wärmepumpen von Panasonic

WÄRMEPUMPENTAGE

Wir sind am **26. April 2022 von 11 – 17 Uhr** bei unserem Partner RICHTER + FRENZEL und laden Sie herzlich zu einem Beratungsgespräch mit unseren Projektingenieuren ein.

BAFA-Förderfähig

Jetzt Heizung umrüsten und endlich **unabhängig von fossilen Energieträgern werden!**

RICHTER+FRENZEL
Königsberger Str. 100, 40231 Düsseldorf